

## CREATIO: FORMAÇÃO DE UTILIZADORES FINAIS

**A quem se destina este curso:** este curso destina-se a utilizadores finais que estão a começar a utilizar o Creatio. O curso pode também interessar a clientes e/ou parceiros que estejam à procura de um CRM que os ajude a melhorar e formalizar os seus processos de negócio no âmbito da atração e organização da interação com os seus clientes.

**O que esperar:** os participantes irão ficar com o conhecimento chave de todas as capacidades e funcionalidades da plataforma Creatio.

**Duração e formato do curso :** a formação decorre ao longo de 2 dias com um total de 8 horas por sessão. Presencial ou on-line.

Duração	Tópico
<b>DIA 1. VISÃO GERAL DA PLATAFORMA E CREATIO MARKETING</b>	
15 minutos	<b>Introdução aos produtos Creatio</b>
30 minutos	<b>Interface do Sistema e terminologia</b>
45 minutos	<b>Visão 360° do cliente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerir informação de clientes/parceiros/competidores na seção Contas</li> <li>Gerir informação sobre contatos e empregados na seção Contatos</li> </ul>
40 minutos	<b>Gestão de bases de dados</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encontrar e fundir duplicados</li> <li>Sincronizar contatos com os contatos Google</li> <li>Sincronizar contatos com o MS Exchange</li> <li>Exportar dados do Sistema</li> </ul> <b>Customização de listas</b>
1 hora	<b>Organizar e pesquisar dados no Sistema</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos de filtros: rápidos, standard e avançados</li> <li>Criar pastas e etiquetas (tags) para segmentar a base de dados de clientes</li> <li>Adicionar colunas com cálculos simples</li> <li>Navegar no sistema pela linha de commando</li> <li>Customizar Dashboards gerais e pessoais</li> <li>Fazer Drill-down em gráficos e gravar dados para um ficheiro</li> </ul>
1 hora	<b>Comunicação e gestão de tarefas diárias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trabalhar com o calendário</li> <li>Sincronizar tarefas e reuniões com o Google Calendar and MS Exchange</li> <li>Trabalhar com emails</li> <li>Integração com telefonia</li> <li>Trabalhar com notificações</li> <li>Rede Social Interna (Enterprise Social Network)</li> </ul> <b>Organizar o feed</b>
1 hora	Almoço
40 minutos	<b>Gerir leads</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Povoar o Sistema com leads</li> <li>Registar e inserir dados nas leads</li> <li>Introduzir informação sobre as necessidades da lead</li> <li>Gerir canais e fontes</li> <li>Gerir etapas das leads e trabalhar com o processo de negócio de gestão de leads</li> </ul> <b>Análítica</b>
40 minutos	<b>Landing pages</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Como parametrizar uma landing page: visão geral e recomendações</li> <li>Como registar automaticamente leads a partir da sua landing page</li> </ul> <b>Exemplos de landing pages no website da Creatio</b>

Duração	Tópico
40 minutos	<b>Email marketing</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Integração com o serviço de e-mail em massa e licenciamento do Marketing Creatio</li> <li>Criar e gerir e-mails em massa (bulk emails)</li> <li>Adicionar um novo e-mail em massa e preparar um modelo no designer de conteúdo visual</li> <li>Popular a audiência do seu e-mail em massa manualmente</li> <li>Gerir os parâmetros dos e-mails em massa e adicionar tags UTM para rastrear cliques</li> <li>Análise de resultados de e-mail em massa</li> <li>Despoletar e-mails</li> </ul> <b>Split testing</b> <b>Analítica de emails em massa pré configurados</b>
20 minutos	<b>Gerir eventos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planear eventos, construção de uma equipa e orçamento</li> <li>Selecionar um público-alvo</li> <li>Organizar os seus empregados para preparar e conduzir um evento. Registo de tarefas</li> </ul> <b>Analítica</b>
40 minutos	<b>Gerir campanhas de marketing</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modelos de comunicação com o público da campanha no designer</li> <li>Desenho de campanhas de saída e entrada</li> <li>Lançamento e acompanhamento do progresso da campanha</li> </ul> <b>Analítica</b>
20 minutos	<b>Melhores práticas do Email marketing</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reputação da conta e relevância base do cliente</li> <li>Configurar e-mails a serem enviados em nome de sua empresa</li> <li>Como evitar filtros de spam</li> <li>Configuração de uma macro de cancelamento de assinatura</li> <li>Gerir assinaturas para vários tipos de e-mail em massa</li> <li>Configurar um limite para o número de e-mails enviados a cada destinatário</li> </ul>

## DIA 2. CREATIO SALES E SERVICE

15 minutos	<b>Gerir leads</b>
35 minutos	<b>Gerir um catálogo de produtos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Categorizar produtos e utilizar diferentes unidades de medida</li> <li>Manutenção de múltiplas listas de preços</li> <li>Registrar disponibilidade de produtos e reservar produtos nos armazéns</li> <li>Janela de seleção de produtos individuais em encomendas e faturas</li> <li>Configuração do catálogo de produtos multinível e busca avançada de produtos no catálogo</li> </ul>
1 hora	<b>Gestão de Vendas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Configuração de etapas da oportunidade</li> <li>Construir uma equipa de vendas e uma lista de contatos dos clientes</li> <li>Registrar e acompanhar o histórico de mudanças de táticas do gestor de vendas, concorrentes e seus produtos</li> <li>Histórico de oportunidades (etapas, atividades, faturas, encomendas, documentos)</li> <li>Conduzir uma oportunidade através do processo pré-definido de "venda corporativa"</li> <li>Análise de eficiência dos responsáveis de negócio</li> <li>Planeamento e análise</li> </ul>
1 hora	<b>Gerir Encomendas e Faturas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encomendas em empresas com ciclos de venda longos e com ciclos de venda curtos</li> <li>Construir um gráfico de abastecimentos e pagamentos, usando uma coleção de temas e personalizando novos templates</li> <li>Aprovar e validar Encomendas através dos fluxos de aprovação Creatio</li> </ul>
20 minutos	<b>Gestão de contratos e documentos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Uma lista única de contratos, acordos adicionais e especificações</li> <li>Registo de contratos no sistema</li> <li>Gestão de contratos subordinados: acordos adicionais e especificações de Documentos</li> </ul>
30 minutos	<b>Gerir uma equipa de vendas no terreno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planeamento de visitas</li> <li>Configuração de regras de vendas no terreno</li> <li>Trabalhando com a aplicação móvel do Sales Creatio</li> </ul>

Duração	Tópico
20 minutos	<b>Gerir projetos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivo da seção</li> <li>Estrutura e utilizações específicas</li> <li>Prazos, gestão de recursos do projeto e monitorização da execução</li> </ul>
1 hora	Almoço
20 minutos	<b>Gestão do catálogo de serviços</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>O catálogo de serviços e as suas características</li> <li>Documentos financeiros consolidados para os serviços prestados</li> </ul>
1 hora	<b>Gerir casos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>A estrutura organizacional do centro de atendimento</li> </ul> <b>Deteção e registo de casos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Registo de informações-chave do caso</li> <li>Registo automático de solicitações através de e-mails recebidos</li> <li>Registo de casos através de chamadas recebidas</li> </ul> <b>Investigando e resolvendo casos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Processamento de casos</li> <li>Trabalhando com a base de conhecimento</li> </ul> <b>Analítica</b>
1 hora	<b>Agent desktop</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Visão geral</li> <li>Gestão de filas - organização do fluxo de trabalho dos casos</li> </ul>
40 minutos	<b>Portal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Configuração da página principal do portal</li> <li>Criando utilizadores do portal</li> <li>Direitos de acesso dos utilizadores do portal</li> <li>Como registar um caso</li> </ul>